

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang ini, banyak sekali tuntutan aktivitas yang harus dikerjakan sehingga memerlukan kebugaran untuk dapat menyelesaikan semua aktivitas tersebut. Banyaknya tuntutan aktivitas meningkatkan pengetahuan masyarakat akan kesehatan dan untuk mendapatkan tubuh yang sehat, maka kebugaran tubuh harus tetap terjaga setiap hari. Oleh karena itu, sekarang ini banyak orang mencoba berbagai alternatif yang dapat digunakan untuk membantu menjaga kebugaran tubuh mereka. Cara yang paling sering dilakukan untuk menjaga kebugaran tubuh tersebut adalah berolah raga.

Dengan adanya kebutuhan untuk menjaga kebugaran tubuh agar tetap sehat, maka terdapat beberapa perusahaan yang menawarkan jasa untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Perusahaan tersebut menawarkan jasa berupa fasilitas-fasilitas olah raga yang dapat memudahkan konsumen dalam melakukan kegiatan olah raga.

Permata gym yang bertempat di Jl. Lembah Neundeut no 7 merupakan salah satu perusahaan jasa yang menyediakan berbagai fasilitas kesehatan seperti fasilitas *fitness*, fasilitas aerobic, kolam renang, dan tempat sauna sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dalam menjaga kebugaran tubuh. Permata gym menyediakan layanan berupa membership, dimana *member* dapat menggunakan semua fasilitas yang diberikan oleh permata gym.

Permata gym memberikan beberapa jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh para konsumen dalam melakukan kegiatan olah raga, namun beberapa tahun ini terjadi penurunan jumlah *member*. Selain penurunan jumlah *member*, terdapat keluhan mengenai ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap fasilitas-fasilitas olah raga yang disediakan maupun ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Permata Gym. Oleh karena itu untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah sesuai dengan

keinginan konsumen atau belum, maka perlu dilakukan pengukuran. Diharapkan dengan adanya pengukuran ini, pada akhirnya akan memberikan penilaian mengenai keinginan dan kepuasan konsumen terhadap perusahaan sehingga dapat dilakukan perbaikan dalam usaha meningkatkan jumlah *member*.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang ada dapat diketahui bahwa Permata Gym memiliki berbagai fasilitas olah raga dimana para membership ini dapat menggunakan semua fasilitas yang diberikan oleh permata gym.

Beberapa tahun di Permata Gym terjadi penurunan jumlah *member*, kemudian terdapat ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap fasilitas-fasilitas olah raga yang disediakan. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan yang diberikan Permata Gym antara lain :

1. Kurangnya instruktur langsung yang mengajarkan cara pemakaian alat-alat.
2. Alat-alat yang digunakan untuk olah raga kurang bervariasi.
3. Ruang ganti yang disediakan kurang memberikan kenyamanan.
4. Fasilitas handuk yang diberikan seringkali habis.
5. Shower yang disediakan sering tidak mencukupi.
6. Pendaftaran perpanjangan membership harus dilakukan secara manual.
7. Karyawan yang ada kurang mencukupi sehingga seringkali tidak ada yang melayani konsumen di meja *receptionist* saat konsumen datang.
8. Terdapat alat-alat rusak yang tidak diperbaiki.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Mengingat adanya keterbatasan dalam melakukan penelitian, maka dilakukan pembatasan masalah dan asumsi sebagai berikut :

1. Penelitian kepuasan konsumen di permata gym dilakukan pada semua fasilitas olah raga yang diberikan.
2. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana *service quality* yang diberikan oleh permata gym sehingga dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan meningkatkan jumlah pelanggan.

3. Asumsi untuk tingkat kepercayaan yang digunakan sebesar 95%, tingkat ketelitian yang digunakan sebesar 10%, dan taraf nyata 5%.

1.4 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang ditentukan dalam melakukan penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana jasa yang dirasakan dan yang diharapkan konsumen (GAP 5)?
2. Bagaimana persepsi manajemen terhadap harapan konsumen mengenai pelayanan yang diberikan Permata Gym (GAP 1)?
3. Bagaimana persepsi pihak manajemen terhadap harapan-harapan konsumen dan spesifikasi kualitas pelayanan Permata Gym (GAP 2)?
4. Bagaimana spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian jasa yang diberikan Permata Gym (GAP 3)?
5. Bagaimana penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal yang diberikan Permata Gym (GAP 4)?
6. Apa saja penyebab kegagalan yang terjadi pada pelayanan yang diberikan oleh Permata Gym kepada konsumen?
7. Penyebab kegagalan potensial mana yang harus menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan?
8. Usulan apa saja yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan Permata Gym?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui jasa yang dirasakan dan yang diharapkan konsumen (GAP 5).
2. Mengetahui persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan Permata Gym (GAP 1).
3. Mengetahui persepsi pihak manajemen terhadap harapan-harapan konsumen dan spesifikasi kualitas pelayanan Permata Gym (GAP 2).
4. Mengetahui spesifikasi kualitas pelayanan dan penyampaian jasa yang diberikan Permata Gym (GAP 3).

5. Mengetahui penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal yang diberikan Permata Gym (GAP 4).
6. Mengetahui penyebab kegagalan yang terjadi pada pelayanan yang diberikan oleh Permata Gym kepada konsumen.
7. Mengetahui penyebab kegagalan potensial yang akan menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan.
8. Memberikan usulan untuk meningkatkan pelayanan Permata Gym.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB 1 Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang dilakukannya penelitian terhadap perusahaan yang diamati, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dalam melakukan penelitian.

BAB 3 Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang urutan-urutan dari penelitian yang dilakukan dari awal sampai dengan akhir.

BAB 4 Pengumpulan Data

Bab ini berisi tentang cara pengumpulan data dalam melakukan penelitian serta hasil dari data yang dikumpulkan melalui kuesioner.

BAB 5 Pengolahan Data dan Analisis

Bab ini berisi tentang pengolahan-pengolahan dari data yang diperoleh dan analisis yang dilakukan terhadap hasil pengolahan data tersebut.

BAB 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan memberikan saran.